Cuarto Congreso de Educación

Formando Formadores “Hay Talento 2012”

19 y 20 de octubre de 2012

Manual del participante

Taller

Desarrollo de un proyecto de mediación escolar para la solución pacífica de conflictos en las escuelas

Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa A.C.

Bienvenido/a al taller Desarrollo de un proyecto de mediación escolar para la solución pacífica de conflictos en las escuelas.

En Excelencia Educativa A.C. queremos **tocar vidas** y deseamos participar en la construcción de un mejor México; ser parte de quienes **hacen la diferencia.**

Estamos convencidos de la importancia de la educación en el desarrollo de nuestro país y sobre todo, del impacto que tiene en la **calidad de vida de las personas. Nos sentimos afortunados** al dedicar nuestros esfuerzos y lo que sabemos hacer, para **contribuir a elevar la calidad de la educación en México.**

Agradecemos de antemano tu **compromiso y dedicación,** y esperamos represente una experiencia enriquecedora en lo personal y profesional; en la que construyas aprendizajes significativos, los transfieras a tu práctica directiva y/o docente cotidiana.

México llegará tan lejos como llegue su educación.

Marcela Campos Gómez
Directora General
Excelencia Educativa A.C.

Desarrollo de un proyecto de mediación escolar para la solución pacífica de conflictos en las escuelas

Propósito general.

Vivenciar la mediación de conflictos y reconocerla como una estrategia de resolución constructiva de conflictos en la comunidad escolar, así como una forma de educar para la paz a los diferentes colegiados que forman parte de la escuela.

Guía del participante

¿Qué vas a aprender?

Queremos que al finalizar este taller puedas:

- Reconocer a la mediación de conflictos como una estrategia para la convivencia práctica.
- Identificar las fases del proceso de mediación de conflictos.
- Aplicar las técnicas propuestas en la resolución de conflictos.

¿Qué temas abordaremos a lo largo de este taller?

- Las características de la mediación de conflictos.
- Las fases del proceso de mediación.
- El perfil del buen mediador.
- Las principales técnicas de la mediación.

Desarrollo del taller.

Te ofrecemos la siguiente guía de aprendizaje que te va ayudar a seguir una metodología para el estudio y análisis de los temas propuestos en éste taller.

A manera de reflexión:

Los conflictos son parte inherente a la convivencia humana. Asumir el conflicto como una oportunidad de crecer y aprender a resolverlo de manera asertiva es un rasgo de madurez intelectual y emocional.

Es importante que el educador sea un buen mediador que promueva y modele la solución de ellos para que la comunidad escolar perciba que la resolución práctica de conflictos es una herramienta de crecimiento personal, social e institucional.

Algunas interrogantes:

- ¿Por qué surgen los conflictos?
- ¿Se pueden evitar los conflictos? ¿Es sano evitarlos?
- ¿Por qué la solución de conflictos es una herramienta para la convivencia pacífica?
- ¿Qué valores se promueven con la mediación de conflictos?

Nuestro propósito:

Te ofrecemos el presente taller, con el fin de proporcionar estrategias prácticas para la solución de conflictos y promover una convivencia asertiva dentro del aula y en la comunidad escolar.

Aprendizajes esperados:	
En lo conceptual:	- Defino el término mediación de conflictos y sus características. - Conozco las fases del proceso de mediación y el perfil del mediador. - Identifico las técnicas básicas del mediador.
En lo procedimental:	- Desarrollo habilidades de comunicación para ser mediador de conflictos. - Involucro a la comunidad escolar en la mediación y solución constructiva de conflictos para lograr una mejor convivencia dentro del ambiente educativo.
En lo actitudinal y valoral:	- Genero un ambiente de respeto, seguridad y confianza a través de la mediación de conflictos. - Soy el principal promotor de la resolución constructiva y pacífica de conflictos. - Modelo con mi estilo de mediación maneras asertivas de abordar los conflictos. - Soy congruente en mi comportamiento frente a los conflictos que se me presentan.

Términos para recordar:

Asertividad	Escucha activa
Conflicto	Mediación de conflictos
Empatía	

Desarrollo de un proyecto de mediación escolar para la solución pacífica de conflictos en las escuelas.

Actividad 1. Roleplaying. Caso práctico.

Instrucciones:

1. Lee con atención el siguiente caso práctico.
2. Atiende con mucho cuidado el proceso de mediación representado en el salón.
3. Analiza los pasos del proceso de mediación.
4. Contesta la guía de reflexión que te presentamos a continuación.

Conchita Fernández

Los padres de Conchita Fernández se han acercado con la directora de la escuela sumamente molestos por lo que consideran un problema en contra de la formación de su hija. Conchita es alumna del 5º. grado, ha estado en la escuela durante los cinco años y es la primera vez que se topan con un maestro que parece que no puede con el manejo del grupo, además piensan que su hija lejos de mejorar, cada vez sabe menos.

El maestro Juan Carlos Ortega, llega tarde con frecuencia e invariablemente falta por lo menos 3 veces al mes. Conchita misma se ha quejado de que se aburre en el salón pues no hace nada interesante y que sus compañeros se la pasan jugando y molestando pues no tienen nada que hacer.

Los papás de la niña quieren que la cambien de grupo, pero resulta que la maestra del otro 5º. grado ya no quiere recibir a nadie más pues dice que esa no es la solución.

Los papás de Conchita no han hablado con el maestro, pero quieren que les des una solución inmediata, de lo contrario se irán a la Secretaría de Educación Pública para acusar a todos por negligencia.

Guía de reflexión.

Nombre del mediador	
Nombres de las partes	
¿Cuál fue la introducción del mediador? ¿Cuáles fueron los puntos centrales de su proceso de mediación?	
¿Qué normas marca el mediador como indispensables para el proceso?	
¿Cómo percibe el conflicto la primer parte que habla en el proceso?	
¿Cómo percibe el conflicto la segunda parte que habla en el proceso?	
¿Qué habilidades de comunicación presentó el mediador?	
¿Qué les sucedió a las partes durante el proceso? ¿Cambiaron su postura frente a la otra parte y su disposición a escucharse y resolver?	
¿Llegaron las partes a algún acuerdo? En caso de respuesta afirmativa, ¿con qué actitud llegaron al acuerdo?	

La mediación de conflictos.

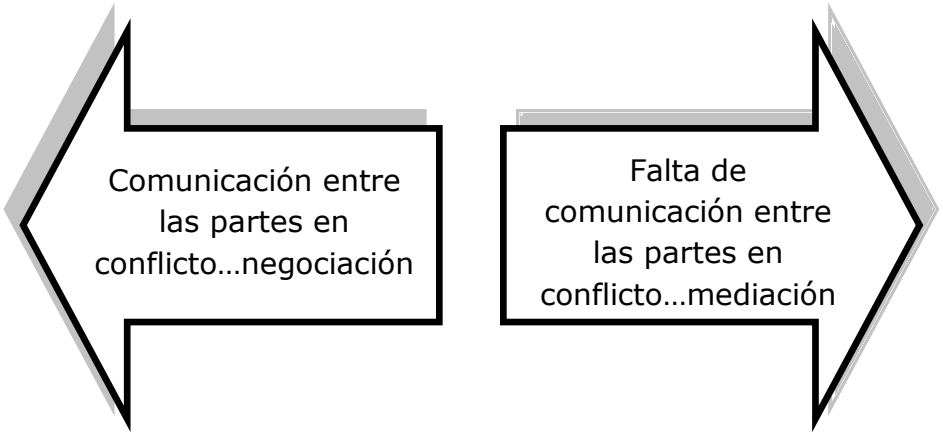
Cuando resulta difícil para las partes resolver su conflicto, un mediador puede resultar clave para mejorar la comunicación y hacer el proceso más efectivo. La mediación es una negociación asistida. Ello permite que las partes (alumnos, padres, docentes) dimensionen el problema, que se aborden los temas de manera directa y oportuna, y que se tomen las decisiones adecuadas que satisfagan las necesidades de las partes involucradas.

Mediación es el proceso en que un participante neutral actúa como facilitador para asistir en resolver una disputa entre dos participantes. Éste acercamiento a solucionar conflicto es donde los participantes generalmente se comunican directamente. El papel del mediador es de facilitar la comunicación entre los participantes, asistirlos para enfocar en el tema del disputo, y proveer opciones para un acuerdo.

La mediación de conflictos es:

- Una estrategia muy útil para la resolución constructiva de conflictos en una escuela.
- Una estrategia preventiva, en tanto que constituye una serie de conductas que las personas que integran la comunidad escolar van incorporando en las relaciones que establecen entre sí; ya que aprenden no sólo a resolver los conflictos de manera constructiva, sino también a tratarse con empatía.
- Es un recurso para la educación para la paz, al transformar el conflicto en una acción que contribuye al mejoramiento de la convivencia humana.

La mediación escolar es una estrategia de resolución y transformación de conflictos aplicable en situaciones en las que las partes han llegado a un punto donde la comunicación entre ellas está bloqueada y por tanto, se dificulta resolver las desavenencias por medio de la negociación directa.



De tal manera que se hace necesaria la intervención de una tercera persona neutral, denominada mediador, que garantice que las partes se comuniquen con respeto en un ambiente de libertad. La mediación puede aplicarse a la resolución pacífica de conflictos de cualquier ámbito, el día de hoy se han instalando centros de mediación inclusive en los juzgados de varios Estados, invitando a las partes a encontrar soluciones antes de una disputa judicial.

Características de la mediación.

Proceso informar	Aún cuando su procedimiento es definido y estructurado, pues presenta una serie de fases a seguir… es un proceso informal.
Es voluntaria	Tanto para las partes como para el mediador. No cabe imposición.
Es confidencial	Los asuntos tratados en el proceso de mediación no pueden ser divulgados ni por las partes, ni por el mediador.
Es cooperativa	Como negociación asistida, las partes deben cooperar en la resolución del conflicto.
Protagonismo de las partes	El acuerdo mediante el cual se resuelva el conflicto depende exclusivamente de la voluntad de las partes. El mediador no está autorizado para imponerlo.

Fases del proceso de mediación.

Fases	**Objetivos**	**Procedimiento**
Apertura	Lograr la aceptación de las partes al proceso de mediación.	• El mediador explica el proceso de mediación, fase en la que no debe olvidar expresar que: - La mediación es una negociación asistida. - El mediador es absolutamente neutral. - Su función es únicamente facilitar el proceso de comunicación entre ellos para que se escuchen y descubran cómo pueden resolver su conflicto. - Preguntar a las partes si desean aceptar la mediación como estrategia para resolver constructivamente su conflicto. - En caso de aceptar se sigue el proceso. - En caso de no aceptar el proceso agradecer a las partes su participación y dar por terminada la sesión.
Fase 1 **Encuadre**	Explicar el procedimiento de la mediación y sus principales normas.	• Explicar el proceso de mediación, el objetivo y procedimiento de cada una de las fases. • Las reglas básicas de la mediación, ahondando en el respeto que cada una de las partes deberá evidenciar durante el proceso haciendo gala de su inteligencia emocional y evitando ofender a la otra parte.

Fases	**Objetivos**	**Procedimiento**
Fase 2 **Aclarar el problema**	Facilitar la comunicación entre las partes, procurando se escuchen atentamente, así como el propio mediador escucha a cada uno de ellos. Y desde luego que traten de comprender cómo la otra parte está viviendo el conflicto y sus consecuencias y traten de empatizar entre ambos. De la misma forma en que el mediador empatiza con ellos.	• El mediador invita a las partes a compartir su versión de los hechos, empezando en el orden que las partes decidan. • Les hace la aclaración que mientras cada uno de ellos se expresen, la otra parte deberá escuchar con atención, no hacer ningún comentario y mucho menos faltar al respecto a la otra parte. • Les confirma el tiempo que escuchará a cada uno de ellos, generalmente no debe exceder de cinco o siete minutos. El mismo tiempo exactamente a cada parte. • Posteriormente escucha atenta y empáticamente a la primer parte en conflicto. • Posteriormente escucha de la misma forma y por el mismo tiempo a la otra parte. • Una vez que terminen de expresar sus sentimientos y pensamientos las partes, el mediador le brinda la oportunidad a cada uno de ellos de comunicarse entre sí. • Generalmente en este punto del proceso, la postura y actitud de las partes ha cambiado, ya que al escuchar con empatía a la otra parte, dejan de estar centrados en su posición y comprenden al otro desde su propia perspectiva. • En este momento, las partes están más dispuestas a buscar una alternativa de solución que sea aceptable para ambos.

Fases	**Objetivos**	**Procedimiento**
Fase 3 **Proponer y acordar**	Ayudar a las partes a encontrar soluciones.	• Solicitar a cada una de las partes que exponga una solución razonable. • Confirmar que cada una de las partes proponga una solución equitativa, realista y específica. • Verificar que soluciones todos los asuntos importantes que hayan sido tratados en el proceso de mediación. • Finalmente, que entre ellos elijan la solución deseada. • Se puede firmar una carta compromiso entre las partes, firmando el mediador como testigo de honor. • Felicitación a las partes por la manera respetuosa en que se han conducido en el proceso, por el esfuerzo realizado en la búsqueda de soluciones, situación que consideraban imposible al principio de la mediación y desde luego, por el acuerdo tomado en cuanto a la solución de su problema.

La mediación es posible cuando:

- Las partes así lo desean y lo acuerdan. En este caso se tiene que hablar previamente con cada parte para obtener su aprobación y garantizar su colaboración en el proceso.
- Las relaciones establecidas son importantes y no desean romper el vínculo existente.

La mediación no es posible cuando:

- Las partes no la desean.
- Los casos ya fueron mediados y no se cumplió con lo acordado.
- No hay credibilidad en el proceso de mediación.
- Se trata de hechos de notoria gravedad, que deben ser resueltos formalmente por alguna autoridad.

¿Qué habilidades de comunicación requerimos para ser mediadores de conflictos?

Cada uno de nosotros percibimos la realidad a través de nuestros sentidos, por tanto, la realidad es un tanto subjetiva. Nuestra percepción de la realidad o mapa de la misma, está determinada por la forma en que la percibimos a través de los sentidos, así como por nuestras creencias, valores e historia personal.

Cuando tenemos un conflicto con otra persona o grupo de personas, sucede lo mismo. Cada uno de nosotros tenemos una versión diferente del conflicto, porque hemos percibido la realidad de manera subjetiva. Como no logramos convencer a la otra parte de nuestra versión, nos vamos centrando en nuestra posición cada vez más, sin abrir la posibilidad de escuchar la versión de la otra parte en el conflicto tratando de comprenderla. Por tanto, se vuelve complicado resolver el conflicto de manera constructiva.

De tal manera que la forma de acercarnos a una solución aceptable para ambas partes es tratando de ver la realidad como la percibe la otra persona y comprender lo que siente y piensa al respecto.

La única posibilidad que tenemos de comprender a la otra persona desde su mundo interno o marco de referencia, que incluye e implica su forma de ver el mundo, es la empatía.

Algunas estrategias para el desarrollo de la empatía…

Prestar atención física y psicológica	• La atención física y psicológica implica estar disponible para escuchar y comprender a la otra persona, la cual al sentirse atendida se sentirá en confianza de expresar sus pensamientos y sentimientos. • Atención física. Es importante hacer contacto visual y mostrar un lenguaje corporal.
Escucha activa	• Escucha los mensajes. Responder moderadamente, pero en forma frecuente a los mensajes principales. • Avanza gradualmente hacia la exploración de puntos de vista o sentimientos críticos. • Escucha y parafrasea o sintetiza la información proporcionada por la parte en conflicto para que se sienta escuchado y comprendido. • No juzgues, interrumpas o aconsejes a las partes en conflicto.
Empatía	• Ponte en su lugar, trata de percibir la realidad como ellos la piensan y la sienten. • Compréndelos desde su perspectiva y postura ante el conflicto.

Recuerda…

1. *El primer paso para resolver un conflicto es reconocerlo e identificarlo.*
2. *Cuando tengas un conflicto, recuerda que:*
   - *El otro tiene una visión diferente a la tuya del conflicto.*
   - *El otro tiene intereses y necesidades diferentes a las tuyas, pero no siempre contradictorias.*
3. *Tratar de ponerte en el lugar del otro y expresar tus puntos de vista, puede ayudar a encontrar una solución satisfactoria para ambos.*

Perfil del buen mediador.

Características y habilidades que son particularmente valiosas para el mediador:

- Buenas relaciones personales, especialmente la capacidad de brindar atención.
- Capacidad de dirigir y confrontar.
- Comodidad al tratar con emociones y sentimientos fuertes, discusiones, interrupciones, lágrimas.
- Ser una persona respetable y confiable.
- Creatividad para la resolución de problemas.
- Paciencia para no llevar a las partes a que lleguen a una resolución apresurada.
- Capacidad de empatizar y no generar juicios.
- Capacidad de mantener imparcialidad.
- Baja o nula necesidad o búsqueda de reconocimiento y crédito.

Hábitos de los mediadores altamente eficaces.

1. Dejar que las partes se escuchen y se entiendan	Buscar oportunidades para facilitar el entendimiento; y tomar el tiempo necesario para permitir que madure el asunto.
2. Enfocarse	Seguir a las partes en cada momento; no provocar prematuramente el acuerdo.
3. Invitar a negociar	Asegurarse de que las partes se sientan libres para aceptar, rechazar o alterar sus sugerencias.
4. Ser transparente	Actuar de manera abierta con las partes en la conducción del proceso.
5. Ser imparcial	Aceptar que tener preferencias personales es natural, pero dejarlas de lado durante el proceso de mediación.

Técnicas básicas del mediador.

- **Escuchar** atentamente a las partes.
- **Demostrar interés** con la actitud y diciéndolo expresamente.
- Usar de manera apropiada el **contacto visual**.
- Aprender a estar **cómodo con el silencio**.
- **Tomar notas**: incluyendo las palabras textuales de las partes.
- **Eliminar tantas distracciones** como sea posible.
- **Solicitar a cada parte que comparta** sus reacciones sobre lo que está diciendo la otra parte.
- **Resistirse a "deducir"** la situación o la solución demasiado rápido.
- **Empatizar** (no simpatizar) una buena expresión de empatía hacia una parte generalmente no es tomada como signo de predilección hacia ella.
- **Preparar a las partes** para que expresen sus pensamientos y sentimientos de manera que tengan la mejor oportunidad de que la otra parte los entienda y los acepte.
- **Refrasear y cambiar los comportamientos negativos de comunicación**, tales como insultos y ataques verbales usando "mensajes-Yo" y otras técnicas.
- **Tolerar** cierto nivel de discusión mientras que le ayude a usted o a las partes a conocer y a entender algo.
- **Evitar utilizar expresiones que impidan la comunicación.**

Actividad 2. Roleplaying. Caso práctico.

Instrucciones.

1. Formen equipos de cinco personas.
2. Representen una mediación del caso práctico que presentamos a continuación.
3. Compartan su experiencia en plenaria.

Toño.

Toño Ramírez es un alumno de 4º. grado de primaria diagnosticado con TDAH y en atención médica desde hace un año. En varias ocasiones la mamá se ha acercado a ti, como director(a), porque dice que la maestra no atiende a su hijo como debería.

La maestra, por su parte también se ha acercado porque Toño le ocasiona muchos problemas dentro y fuera del salón de clase, pero además porque la mamá siempre se mete al salón para ver a su hijo, sin tomar en cuenta su presencia.

La señora dice que la maestra la ha sacado del salón para que no vea cómo regaña a su hijo, que no le pone a hacer los mismos trabajos que a los demás y que no vigila que su hijo termine las tareas de clase. Argumenta, además, que no lo deja participar y lo regaña constantemente.

La maestra dice que la señora se mete en todo, que le dice a su hijo que no le haga caso y si no quiere trabajar que no trabaje. Además ha llegado a amenazarla con ir a Derechos Humanos porque según dice no le da el trato que el niño merece.

Ambas han tenido discusiones acaloradas delante del niño sin llegar a un acuerdo favorable para Toño. En consecuencia, el comportamiento de Toño presenta a medida que pasa el tiempo sin resolver el conflicto, mayor grado de complicación.

Mis reflexiones….